



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS
Institutet för hälsa och välfärd
National Institute for Health and Welfare

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014

Ari Virtanen
+358 29 524 7378

Sirkka Kiuru
+358 29 524 7099

etunimi.sukunimi@thl.fi

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos
PL 30 (Mannerheimintie 166, Helsinki)
00271 Helsinki
+ 358 29 524 6000
www.thl.fi

Toimeentulotuen käsittelyajat lokakuussa 2014

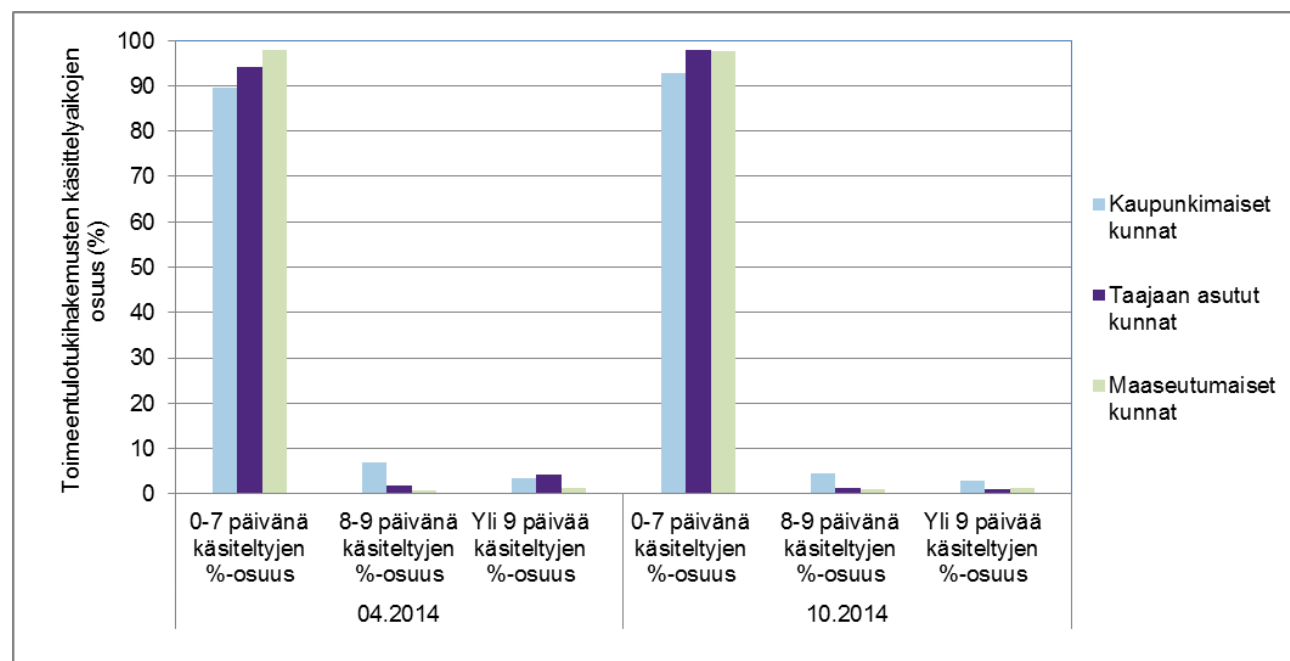
22.12.2014

Toimeentulotuen hakemusten käsittelyaikoja on seurattu vuoden 2014 huhtikuussa ja lokakuussa. Molempina kuukausina kunnat saivat käsiteltäväkseen noin 145 000 toimeentulotukihakemusta. Kiireellisten hakemusten osuus oli noin 11,5 prosenttia. Toimeentulotuen käsittelyaikojen noudattaminen lain mukaisissa määräaajoissa on kohentunut kaikkien käsittelyaikaa kuvaavien mittarien osalta.

Hakemuksien käsittelyaika ylitti lokakuussa 6,2 prosentissa tapauksista lakisääteisten seitsemän päivän määräajan, kun vielä huhtikuussa osuus oli 8,9 prosenttia. Käsittelyajat ylittyivät edelleen eniten kaupunkimaisissa kunnissa. Pieni osa määräaikojen ylityksistä on myös selitettävissä toimeentulotuen käsittelyaikojen seurannan luokittelujen tulkintaeroilla.

Lisäselvityksiä pyydettiin noin kymmeneen prosenttiin toimeentulotukihakemuksista. Lokakuussa lisäselvityspyynnöt lähetettiin lakisääteisen seitsemän päivän määräajassa yli 96 prosentissa tapauksista, kun huhtikuussa osuus oli vielä 91 prosenttia. Lokakuussa toimeentulotukiasiakas pääsi pyytäessään henkilökohtaisiin keskusteluihin sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa seitsemän päivän määräajassa 80 prosentissa kunnista, kun huhtikuussa näiden kuntien osuus oli hieman alle 75 prosenttia.

Kuvio1. Toimeentulotuen hakemusten käsittelyajat eri kuntaryhmissä huhtikuussa ja lokakuussa 2014



Käsitteet ja määritelmät

Toimeentulotuella tarkoitetaan toimeentulotukilain ([1412/1997](#)) mukaan kunnan varoista suoritettua sosiaalihuoltoon kuuluvaa viimesijaista tukea kotitaloudelle silloin, kun käytettävissä ei ole tavanomaisia tuloja tai toimeentuloa turvaavia etuuksia tai ne eivät riitä turvaamaan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätöntä toimeentuloa.

Toimeentulotuki muodostuu seuraavista eri tukimuodoista: perustoimeentulotuki, täydentävä toimeentulotuki ja ehkäisevä toimeentulotuki sekä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuville maksettu toimintaraha ja matkakorvaukset.

Pakolaisille, paluumuuttajille ja turvapaikan hakijoille annettu toimeentulotuki jätettiin huhtikuun tiedonkeruun vaiheessa tilaston ulkopuolelle siltä osin, kun toimeentulotuki korvataan kokonaan valtion varoista. Tämä määrittely muutettiin lokakuun tiedonkeruussa.

Ahvenanmaan itsehallintolain perusteella Ahvenanmaa on jätetty tämän tilastoinnin ulkopuolelle

Hakemuksen käsittelyaika: Asiakkaan jätettyä toimeentulotukihakemuksen kunnan on tehtävä toimeentulotukea koskeva päätös viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Kiireellisen hakemuksen käsittelyaika: Kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Lisäselvityspyyntö: Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

Henkilökohtainen keskustelu: Toimeentulotukiasiakkaalla on oikeus päästä keskustelemaan henkilökohtaisesti (puhelimitse tai järjestetyn tapaamisen avulla) sosiaaliohjaajan/sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt.

Kuntaryhmä: Tilastoissa kuntien tiedot on kerätty 1.1.2014 toteutuneiden kuntaliitosten perusteella. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2014 ryhmitystä, jossa kunnat jaetaan taajamaväestön osuuden ja suurimman taajaman väkiluvun perusteella *kaupunkimaisiin kuntiin* (väestöstä vähintään 90 prosenttia asuu taajamissa tai suurimman taajaman väkiluku on vähintään 15 000), *taajaan asuttuihin kuntiin* (väestöstä 60–90 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on 4 000–15 000) ja *maaseutumaisiin kuntiin* (väestöstä alle 60 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 15 000 tai väestöstä vähintään 60 prosenttia mutta alle 90 prosenttia asuu taajamissa ja suurimman taajaman väkiluku on alle 4 000).

Vuonna 2014 enemmän kuin kaksi kolmesta suomalaisesta asui kaupunkimaisissa kunnissa ja vajaa kuudes joko taajaan asutuissa tai maaseutumaisissa kunnissa.

Maakunnat. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2014 ryhmitystä.

Aluehallintovirastot. Tilastoissa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2014 ryhmitystä.

Kunnat. Tilastossa käytetään Tilastokeskuksen vuoden 2014 ryhmitystä, joka on sama kuin vuoden 2013 ryhmitys.

Väestösuhteutus. Vuoden 2014 huhtikuun väestösuhteutus kohdistui edellisen vuoden viimeiseen päivän väestöön, minkä jälkeen suhteutus tapahtuu aina seurantajakson viimeisen viikon väestön suhteen.

Liitetaulukot

Liitetaulukko 1. Toimeentulotukihakemusten lukumäärät alueittain huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Liitetaulukko 2. Toimeentulotuen käsittelyajat alueittain huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Liitetaulukko 3. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvien lisäselvityspyyntöjen lukumäärä alueittain huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Liitetaulukko 4. Toimeentulotukiasiakkaiden pääseminen keskustelemaan henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Liitetaulukko 5. Toimeentulotuen käsittelyajat alueittain ja kunnittain lokakuussa 2014

Liitetaulukko 1 a. Toimeentulotukihakemusten lukumäärät maakunnittain huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Seurantajakso	04.2014					10.2014				
Toimeentulotukihakemukset seurantajaksolla	Toimeentulotukihakemukset yhteensä	Yht. hakemuksia / 1000 asukasta	Kiireelliset toimeentulotukihakemukset yht.	Kiireellisten hakemusten %-osuus hakemuksista yht.	Kiireellisen hakemusten määrä ei luotettava	Toimeentulotukihakemukset yhteensä	Yht. hakemuksia / 1000 asukasta	Kiireelliset toimeentulotukihakemukset yht.	Kiireellisten hakemusten %-osuus hakemuksista yht.	Kiireellisen hakemusten määrä ei luotettava (kuntia)
Uusimaa	48 754	30,7	12 573	25,8	7	52 942	33,3	13 617	25,7	6
Kanta-Häme	6 455	37,0	219	3,4	1	5 073	29,1	99	2,0	2
Päijät-Häme	5 486	27,4	70	1,3	-	5 812	29,0	47	0,8	-
Kymenlaakso	4 508	25,2	173	3,8	3	4 604	25,7	84	1,8	2
Etelä-Karjala	2 145	16,4	0	0,0	8	2 558	19,5	52	2,0	-
Varsinais-Suomi	9 611	20,4	110	1,1	9	10 000	21,3	107	1,1	10
Satakunta	4 950	22,2	492	9,9	12	5 035	22,6	160	3,2	6
Etelä-Savo	3 587	23,8	187	5,2	2	3 526	23,4	140	4,0	3
Pohjois-Savo	5 649	22,9	291	5,2	4	5 833	23,6	244	4,2	5
Pohjois-Karjala	7 927	48,3	1 080	13,6	3	7 472	45,5	1 250	16,7	2
Pirkanmaa	12 413	24,8	281	2,3	6	10 768	21,6	245	2,3	9
Keski-Suomi	7 284	26,6	197	2,7	4	7 546	27,6	201	2,7	4
Etelä-Pohjanmaa	3 794	19,7	138	3,6	6	3 550	18,4	138	3,9	6
Pohjanmaa	3 020	16,8	48	1,6	8	2 933	16,3	46	1,6	4
Keski-Pohjanmaa	1 857	27,2	0	0,0	8	1 002	14,7	19	1,9	1
Pohjois-Pohjanmaa	9 929	24,7	324	3,3	9	8 858	22,0	321	3,6	8
Kainuu	3 260	41,4	220	6,7	-	3 028	38,4	152	5,0	-
Lappi	4 437	24,6	188	4,2	5	4 300	23,8	163	3,8	7
Manner-Suomi	145 066	26,8	16 591	11,4	95	144 840	26,8	17 085	11,8	75

Liitetaulukko 1 b. Toimeentulotukihakemusten lukumäärät AVI-kohtaisesti kuntaryhmittäin huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Seurantajakso	04.2014					10.2014				
Toimeentulotukihakemukset seurantajaksolla	Toimeentulotukihakemukset yhteensä	Yht. hakemusia / 1000 asukasta	Kiireelliset toimeentulotukihakemukset yht.	Kiireellisten hakemusten %-osuus hakemuksista yht.	Kiireellisen hakemusten määrä ei luotettava	Toimeentulotukihakemukset yhteensä	Yht. hakemusia / 1000 asukasta	Kiireelliset toimeentulotukihakemukset yht.	Kiireellisten hakemusten %-osuus hakemuksista yht.	Kiireellisen hakemusten määrä ei luotettava (kuntia)
Etelä-Suomen AVI	67 348	29,6	13 035	19,4	19	70 989	31,2	13 899	19,6	10
- Kaupunkimaiset kunnat	59 949	31,2	12 341	20,6	7	64 747	33,7	13 281	20,5	6
- Taajaan asutut kunnat	5 718	25,0	629	11,0	1	4 605	20,2	556	12,1	1
- Maaseutumaiset kunnat	1 681	13,1	65	3,9	11	1 637	12,8	62	3,8	3
Lounais-Suomen AVI	14 561	21,0	602	4,1	21	15 035	21,7	267	1,8	16
- Kaupunkimaiset kunnat	10 514	24,9	121	1,2	6	10 987	26,0	121	1,1	4
- Taajaan asutut kunnat	2 593	15,7	261	10,1	5	2 669	16,1	78	2,9	3
- Maaseutumaiset kunnat	1 454	13,9	220	15,1	10	1 379	13,2	68	4,9	9
Itä-Suomen AVI	17 163	30,6	1 558	9,1	9	16 831	30,0	1 634	9,7	10
- Kaupunkimaiset kunnat	11 036	35,1	1 259	11,4	1	10 973	34,9	1 106	10,1	1
- Taajaan asutut kunnat	3 013	31,4	95	3,2	2	2 786	29,1	137	4,9	2
- Maaseutumaiset kunnat	3 114	20,6	204	6,6	6	3 072	20,3	391	12,7	7
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	28 368	23,4	664	2,3	32	25 799	21,3	649	2,5	24
- Kaupunkimaiset kunnat	17 157	24,3	439	2,6	7	16 313	23,1	344	2,1	7
- Taajaan asutut kunnat	5 561	21,5	78	1,4	6	4 930	19,1	133	2,7	7
- Maaseutumaiset kunnat	5 650	22,7	147	2,6	19	4 556	18,3	172	3,8	10
Pohjois-Suomen AVI	13 189	27,4	544	4,1	9	11 886	24,7	473	4,0	8
- Kaupunkimaiset kunnat	7 955	29,1	299	3,8	1	7 812	28,5	299	3,8	-
- Taajaan asutut kunnat	3 072	26,8	141	4,6	3	2 335	20,3	93	4,0	3
- Maaseutumaiset kunnat	2 162	23,4	104	4,8	5	1 739	18,8	81	4,7	5
Lapin AVI	4 437	24,6	188	4,2	5	4 300	23,8	163	3,8	7
- Kaupunkimaiset kunnat	2 847	27,2	34	1,2	1	2 913	27,8	22	0,8	1
- Taajaan asutut kunnat	404	24,8	41	10,1	-	255	15,7	32	12,5	1
- Maaseutumaiset kunnat	1 186	20,0	113	9,5	4	1 132	19,1	109	9,6	5
Manner-Suomi	145 066	26,8	16 591	11,4	95	144 840	26,8	17 085	11,8	75
- Kaupunkimaiset kunnat	109 458	29,3	14 493	13,2	23	113 745	30,4	15 173	13,3	19
- Taajaan asutut kunnat	20 361	23,1	1 245	6,1	17	17 580	20,0	1 029	5,9	17
- Maaseutumaiset kunnat	15 247	19,4	853	5,6	55	13 515	17,2	883	6,5	39

Liitetaulukko 2a. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat maakunnittain huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Seurantajakso	04.2014				10.2014			
Toimeentulotuki- hakemusten käsittelyajat	0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
Uusimaa	89,5	5,4	5,1	48 754	89,0	7,7	3,3	52 819
Kanta-Häme	81,8	10,8	7,4	6 439	93,4	2,9	3,6	5 073
Päijät-Häme	85,3	13,4	1,3	5 254	98,0	1,6	0,4	5 759
Kymenlaakso	79,6	13,5	6,9	4 508	91,6	3,6	4,8	4 581
Etelä-Karjala	98,3	1,1	0,7	2 132	93,0	0,7	6,3	2 554
Varsinais-Suomi	95,4	2,7	1,9	9 386	94,3	2,2	3,5	9 972
Satakunta	95,8	2,0	2,2	4 937	97,9	1,3	0,8	4 870
Etelä-Savo	92,6	3,1	4,3	3 587	97,0	1,2	1,8	3 526
Pohjois-Savo	76,6	19,3	4,1	5 467	88,0	7,7	4,4	5 813
Pohjois-Karjala	92,5	3,6	3,9	7 927	99,0	0,3	0,7	7 472
Pirkanmaa	96,6	2,1	1,3	12 156	98,5	0,8	0,7	10 712
Keski-Suomi	92,9	6,4	0,7	7 279	99,6	0,1	0,3	7 493
Etelä-Pohjanmaa	98,0	1,3	0,7	3 793	98,7	0,8	0,5	3 549
Pohjanmaa	98,7	0,7	0,6	2 964	98,5	1,1	0,3	2 889
Keski-Pohjanmaa	91,0	7,2	1,8	1 857	97,7	1,6	0,7	1 002
Pohjois-Pohjanmaa	96,3	3,4	0,4	9 714	99,7	0,2	0,1	8 476
Kainuu	95,2	0,9	3,9	3 257	93,5	0,3	6,2	3 028
Lappi	94,8	3,9	1,2	4 410	98,3	0,6	1,1	4 250
Manner-Suomi	91,1	5,5	3,4	143 821	93,7	3,8	2,4	143 838

Liitetaulukko 2b. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat AVI-kohtaisesti ja kuntarymittäin huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Seurantajakso	04.2014				10.2014			
Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä	0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
Etelä-Suomen AVI	88,0	7,0	5,0	67 087	90,3	6,4	3,3	70 786
- Kaupunkimaiset kunnat	87,9	7,6	4,6	59 709	89,9	6,7	3,4	64 659
- Taajaan asutut kunnat	86,7	2,7	10,6	5 715	95,5	3,4	1,0	4 506
- Maaseutumaiset kunnat	97,8	0,7	1,6	1 663	93,3	2,3	4,4	1 621
Lounais-Suomen AVI	95,6	2,5	2,0	14 323	95,5	1,9	2,7	14 842
- Kaupunkimaiset kunnat	94,7	3,0	2,2	10 289	94,2	2,4	3,4	10 833
- Taajaan asutut kunnat	97,3	1,3	1,4	2 580	99,2	0,2	0,5	2 633
- Maaseutumaiset kunnat	98,3	0,6	1,2	1 454	98,0	1,5	0,6	1 376
Itä-Suomen AVI	87,4	8,5	4,1	16 981	94,8	3,1	2,2	16 811
- Kaupunkimaiset kunnat	83,2	11,9	4,9	10 854	93,1	4,3	2,6	10 956
- Taajaan asutut kunnat	92,2	4,2	3,6	3 013	97,5	0,8	1,7	2 786
- Maaseutumaiset kunnat	97,6	0,9	1,5	3 114	98,2	0,7	1,1	3 069
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	95,7	3,3	1,0	28 049	98,8	0,7	0,5	25 645
- Kaupunkimaiset kunnat	93,7	5,2	1,1	16 881	98,8	0,8	0,4	16 179
- Taajaan asutut kunnat	98,5	0,4	1,1	5 548	98,9	0,6	0,5	4 923
- Maaseutumaiset kunnat	98,7	0,4	0,9	5 620	98,6	0,5	0,9	4 543
Pohjois-Suomen AVI	96,0	2,7	1,2	12 971	98,0	0,3	1,7	11 504
- Kaupunkimaiset kunnat	94,8	3,9	1,3	7 751	97,9	0,2	2,0	7 454
- Taajaan asutut kunnat	98,8	0,5	0,8	3 063	99,0	0,2	0,8	2 317
- Maaseutumaiset kunnat	96,3	1,7	1,9	2 157	97,5	0,7	1,8	1 733
Lapin AVI	94,8	3,9	1,2	4 410	98,3	0,6	1,1	4 250
- Kaupunkimaiset kunnat	93,5	5,3	1,2	2 841	98,5	0,6	0,9	2 863
- Taajaan asutut kunnat	96,5	0,5	3,0	404	94,9	0,0	5,1	255
- Maaseutumaiset kunnat	97,3	1,9	0,8	1 165	98,4	0,9	0,7	1 132
Manner-Suomi	91,1	5,5	3,4	143 821	93,7	3,8	2,4	143 838
- Kaupunkimaiset kunnat	89,6	6,9	3,5	108 325	92,7	4,6	2,8	112 944
- Taajaan asutut kunnat	94,1	1,8	4,2	20 323	97,8	1,2	0,9	17 420
- Maaseutumaiset kunnat	97,9	0,8	1,3	15 173	97,7	0,9	1,4	13 474

Liitetaulukko 3a. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvät lisäselvityspyynnot maakunnittain huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Seurantajakso	04.2014				10.2014			
Lisäselvityspyynnot toimeentulotukihakemuksiin	7 päivän määräajassa tehdyt lisäselvitys- pyynnot	7 päivän määräajan ylittäneet lisäselvitys- pyynnot	Lisäselvitys- pyyntöjen määrä yhteensä	7 päivän ylittäneiden %-osuus pyynnöistä yhteensä	7 päivän määräajassa tehdyt lisäselvitys- pyynnot	7 päivän määräajan ylittäneet lisäselvitys- pyynnot	Lisäselvitys- pyyntöjen määrä yhteensä	7 päivän ylittäneiden %-osuus pyynnöistä yhteensä
Uusimaa	4 880	742	5 622	13,2	6 448	439	6 887	6,4
Kanta-Häme	337	11	348	3,2	356	16	372	4,3
Päijät-Häme	533	39	572	6,8	1 892	8	1 900	0,4
Kymenlaakso	283	134	417	32,1	732	26	758	3,4
Etelä-Karjala	182	3	185	1,6	407	3	410	0,7
Varsinais-Suomi	1 042	100	1 142	8,8	1 310	44	1 354	3,2
Satakunta	422	2	424	0,5	427	8	435	1,8
Etelä-Savo	357	31	388	8,0	408	14	422	3,3
Pohjois-Savo	450	19	469	4,1	553	6	559	1,1
Pohjois-Karjala	256	24	280	8,6	338	0	338	0,0
Pirkanmaa	1 238	18	1 256	1,4	1 339	12	1 351	0,9
Keski-Suomi	304	39	343	11,4	481	19	500	3,8
Etelä-Pohjanmaa	242	8	250	3,2	267	2	269	0,7
Pohjanmaa	293	14	307	4,6	305	23	328	7,0
Keski-Pohjanmaa	26	12	38	31,6	56	3	59	5,1
Pohjois-Pohjanmaa	379	3	382	0,8	550	0	550	0,0
Kainuu	552	11	563	2,0	562	3	565	0,5
Lappi	387	12	399	3,0	415	8	423	1,9
Manner-Suomi	12 163	1 222	13 385	9,1	16 846	634	17 480	3,6

Liitetaulukko 3b. Toimeentulotukihakemuksiin liittyvät lisäselvityspyynnot AVI-kohtaisesti kuntaryhmittäin huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Seurantakausi	04.2014				10.2014			
Lisäselvityspyynnot toimeentulotukihakemuksiin	7 päivän määräajassa tehdyt lisäselvityspyynnot	7 päivän määräajan ylittäneet lisäselvityspyynnot	Lisäselvityspyyntöjen määrä yhteensä	7 päivän ylittäneiden %-osuus pyynnöistä yhteensä	7 päivän määräajassa tehdyt lisäselvityspyynnot	7 päivän määräajan ylittäneet lisäselvityspyynnot	Lisäselvityspyyntöjen määrä yhteensä	7 päivän ylittäneiden %-osuus pyynnöistä yhteensä
Etelä-Suomen AVI	6 215	929	7 144	13,0	9 835	492	10 327	4,8
- Kaupunkimaiset kunnat	5 696	784	6 480	12,1	8 990	468	9 458	4,9
- Taajaan asutut kunnat	329	142	471	30,1	588	19	607	3,1
- Maaseutumaiset kunnat	190	3	193	1,6	257	5	262	1,9
Lounais-Suomen AVI	1 464	102	1 566	6,5	1 737	52	1 789	2,9
- Kaupunkimaiset kunnat	1 265	101	1 366	7,4	1 513	51	1 564	3,3
- Taajaan asutut kunnat	131	1	132	0,8	127	1	128	0,8
- Maaseutumaiset kunnat	68	0	68	0,0	97	0	97	0,0
Itä-Suomen AVI	1 063	74	1 137	6,5	1 299	20	1 319	1,5
- Kaupunkimaiset kunnat	687	66	753	8,8	818	18	836	2,2
- Taajaan asutut kunnat	240	4	244	1,6	233	0	233	0,0
- Maaseutumaiset kunnat	136	4	140	2,9	248	2	250	0,8
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	2 103	91	2 194	4,1	2 448	59	2 507	2,4
- Kaupunkimaiset kunnat	1 565	82	1 647	5,0	1 858	39	1 897	2,1
- Taajaan asutut kunnat	313	2	315	0,6	290	0	290	0,0
- Maaseutumaiset kunnat	225	7	232	3,0	300	20	320	6,3
Pohjois-Suomen AVI	931	14	945	1,5	1 112	3	1 115	0,3
- Kaupunkimaiset kunnat	688	10	698	1,4	851	2	853	0,2
- Taajaan asutut kunnat	115	0	115	0,0	145	0	145	0,0
- Maaseutumaiset kunnat	128	4	132	3,0	116	1	117	0,9
Lapin AVI	387	12	399	3,0	415	8	423	1,9
- Kaupunkimaiset kunnat	315	12	327	3,7	346	1	347	0,3
- Taajaan asutut kunnat	12	0	12	0,0	8	5	13	38,5
- Maaseutumaiset kunnat	60	0	60	0,0	61	2	63	3,2
Manner-Suomi	12 163	1 222	13 385	9,1	16 846	634	17 480	3,6
- Kaupunkimaiset kunnat	10 216	1 055	11 271	9,4	14 376	579	14 955	3,9
- Taajaan asutut kunnat	1 140	149	1 289	11,6	1 391	25	1 416	1,8
- Maaseutumaiset kunnat	807	18	825	2,2	1 079	30	1 109	2,7

Liitetaulukko 4a. Asiakkaan mahdollisuus päästä halutessan henkilökohtaisiin keskusteluihin sosiaalityöntekijän /sosiaalihoajaan kanssa seitsemän päivän määräajassa maakunnittain huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Seurantakausi	04.2014			10.2014		
Henk.koht. keskust. pääsy sos.työntekijän kanssa	7 arkipäivässä aina	7 arkipäivässä useinmiten	7 arkipäivässä joskus	7 arkipäivässä aina	7 arkipäivässä useinmiten	7 arkipäivässä joskus
Uusimaa	13	12	1	14	12	-
Kanta-Häme	6	5	-	10	1	-
Päijät-Häme	5	6	-	10	1	-
Kymenlaakso	4	3	-	6	-	1
Etelä-Karjala	8	1	-	1	8	-
Varsinais-Suomi	19	9	-	21	7	-
Satakunta	18	2	-	18	2	-
Etelä-Savo	9	5	-	13	1	-
Pohjois-Savo	18	2	-	18	1	1
Pohjois-Karjala	9	4	-	11	2	-
Pirkanmaa	15	7	-	17	5	-
Keski-Suomi	16	7	-	18	5	-
Etelä-Pohjanmaa	16	1	1	14	3	1
Pohjanmaa	13	2	-	13	2	-
Keski-Pohjanmaa	8	-	-	8	-	-
Pohjois-Pohjanmaa	22	7	-	28	1	-
Kainuu	2	7	-	6	3	-
Lappi	19	2	-	19	2	-
Manner-Suomi	220	82	2	245	56	3

Liitetaulukko 4b. Asiakkaan mahdollisuus päästä halutessan henkilökohtaisiin keskusteluihin sosiaalityöntekijän /sosiaalihoajaan kanssa seitsemän päivän määräajassa AVI-kohtaisesti ja kuntaryhmittäin huhtikuussa ja lokakuussa 2014

Seurantajakso	04.2014			10.2014		
Henk.koht. keskust. pääsy sos.työntekijän kanssa	7 arkipäivässä aina	7 arkipäivässä useinmiten	7 arkipäivässä joskus	7 arkipäivässä aina	7 arkipäivässä useinmiten	7 arkipäivässä joskus
Etelä-Suomen AVI	36	27	1	41	22	1
- Kaupunkimaiset kunnat	7	16	-	12	10	1
- Taajaan asutut kunnat	7	4	1	8	4	-
- Maaseutumaiset kunnat	22	7	-	21	8	-
Lounais-Suomen AVI	37	11	-	39	9	-
- Kaupunkimaiset kunnat	6	1	-	5	2	-
- Taajaan asutut kunnat	8	5	-	11	2	-
- Maaseutumaiset kunnat	23	5	-	23	5	-
Itä-Suomen AVI	36	11	-	42	4	1
- Kaupunkimaiset kunnat	3	3	-	3	2	1
- Taajaan asutut kunnat	5	3	-	7	1	-
- Maaseutumaiset kunnat	28	5	-	32	1	-
Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	68	17	1	70	15	1
- Kaupunkimaiset kunnat	6	7	-	9	4	-
- Taajaan asutut kunnat	11	6	1	13	4	1
- Maaseutumaiset kunnat	51	4	-	48	7	-
Pohjois-Suomen AVI	24	14	-	34	4	-
- Kaupunkimaiset kunnat	1	3	-	3	1	-
- Taajaan asutut kunnat	8	3	-	10	1	-
- Maaseutumaiset kunnat	15	8	-	21	2	-
Lapin AVI	19	2	-	19	2	-
- Kaupunkimaiset kunnat	3	-	-	3	-	-
- Taajaan asutut kunnat	2	-	-	1	1	-
- Maaseutumaiset kunnat	14	2	-	15	1	-
Manner-Suomi	220	82	2	245	56	3
- Kaupunkimaiset kunnat	26	30	-	35	19	2
- Taajaan asutut kunnat	41	21	2	50	13	1
- Maaseutumaiset kunnat	153	31	-	160	24	-

Liitetaulukko 5. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat alueittain ja kunnittain lokakuussa 2014

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %-osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
Etelä-Suomen AVI	Uusimaa	Kaupunkimaiset kunnat	Espoo	76,2	20,8	2,9	6 516
			Hanko	91,3	1,6	7,1	252
			Helsinki	86,8	8,0	5,3	23 593
			Hyvinkää	73,5	25,3	1,2	1 306
			Järvenpää	88,0	10,3	1,7	1 272
			Kauniainen	98,8	1,2	0,0	84
			Kerava	83,3	10,7	6,0	1 322
			Kirkkonummi	95,2	1,5	3,3	1 079
			Lohja	97,7	0,3	2,1	1 154
			Porvoo	98,6	1,1	0,3	1 828
			Tuusula	92,1	2,6	5,3	647
			Vantaa	99,6	0,3	0,2	10 290
			Kunnat	88,6	8,0	3,4	49 343
		Taajaan asutut kunnat	Karkkila	89,5	8,6	2,0	256
			Loviisa	100,0	0,0	0,0	355
			Mäntsälä	100,0	0,0	0,0	215
			Nurmijärvi	97,6	0,6	1,8	619
			Raasepori	98,6	1,0	0,4	705
			Sipoo	72,2	23,3	4,5	245
			Vihti	90,3	7,6	2,1	772
			Kunnat	93,8	4,7	1,5	3 167
		Maaseutumaiset kunnat	Askola	100,0	0,0	0,0	37
			Inkoo	81,5	5,6	13,0	54
			Lapinjärvi	100,0	0,0	0,0	52
			Myrskylä	100,0	0,0	0,0	31
			Pornainen	100,0	0,0	0,0	40
			Pukkila	100,0	0,0	0,0	28
			Siuntio	94,0	1,5	4,5	67
			Kunnat	95,5	1,3	3,2	309

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
		Kuntaryhmät		89,0	7,7	3,3	52 819
	Kanta-Häme	Kaupunkimaiset kunnat	Forssa	99,0	0,2	0,8	478
			Hämeenlinna	94,5	1,6	3,8	2 657
			Riihimäki	87,9	7,5	4,6	879
			Kunnat	93,6	2,7	3,6	4 014
		Taajaan asutut kunnat	Hattula	100,0	0,0	0,0	180
			Janakkala	98,6	1,4	0,0	428
			Kunnat	99,0	1,0	0,0	608
		Maaseutumaiset kunnat	Hausjärvi	77,1	11,4	11,4	105
			Humpkala	93,3	6,7	0,0	45
			Jokioinen	100,0	0,0	0,0	85
			Loppi	54,7	17,9	27,4	95
			Tammela	100,0	0,0	0,0	84
			Ypäjä	97,3	0,0	2,7	37
			Kunnat	84,3	7,1	8,6	451
		Kuntaryhmät		93,4	2,9	3,6	5 073
	Päijät-Häme	Kaupunkimaiset kunnat	Heinola	84,9	11,9	3,2	536
			Hollola	100,0	0,0	0,0	372
			Lahti	99,1	0,7	0,2	3 864
			Kunnat	97,6	1,9	0,5	4 772
		Taajaan asutut kunnat	Asikkala	100,0	0,0	0,0	120
			Nastola	100,0	0,0	0,0	281
			Orimattila	100,0	0,0	0,0	330
			Kunnat	100,0	0,0	0,0	731
		Maaseutumaiset kunnat	Hartola	100,0	0,0	0,0	65
			Hämeenkoski	100,0	0,0	0,0	14
			Kärkölä	100,0	0,0	0,0	87
			Padasjoki	100,0	0,0	0,0	36
			Sysmä	100,0	0,0	0,0	54
			Kunnat	100,0	0,0	0,0	256
		Kuntaryhmät		98,0	1,6	0,4	5 759

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
	Kymenlaakso	Kaupunkimaiset kunnat	Hamina	99,6	0,4	0,0	499
			Kotka	89,7	1,5	8,8	1 840
			Kouvola	90,3	6,7	3,0	1 979
			Kunnat	91,1	3,8	5,1	4 318
		Maaseutumaiset kunnat	Iitti	100,0	0,0	0,0	116
			Miehikkälä	100,0	0,0	0,0	38
			Pyhtää	96,0	4,0	0,0	25
			Virolahti	100,0	0,0	0,0	84
			Kunnat	99,6	0,4	0,0	263
		Kuntaryhmät		91,6	3,6	4,8	4 581
	Etelä-Karjala	Kaupunkimaiset kunnat	Imatra	97,9	0,4	1,7	518
			Lappeenranta	91,4	0,9	7,7	1 694
			Kunnat	92,9	0,8	6,3	2 212
		Maaseutumaiset kunnat	Lemi	100,0	0,0	0,0	32
			Luumäki	100,0	0,0	0,0	44
			Parikkala	94,4	0,0	5,6	71
			Rautjärvi	90,5	0,0	9,5	42
			Ruokolahti	90,2	0,0	9,8	51
			Savitaipale	89,5	0,0	10,5	38
			Taipalsaari	92,2	0,0	7,8	64
			Kunnat	93,6	0,0	6,4	342
		Kuntaryhmät		93,0	0,7	6,3	2 554
Lounais-Suomen AVI	Varsinais-Suomi	Kaupunkimaiset kunnat	Kaarina	99,0	0,4	0,6	720
			Raisio	93,6	5,2	1,2	1 164
			Salo	97,3	1,7	1,0	892
			Turku	90,7	2,8	6,5	4 803
			Kunnat	92,7	2,8	4,5	7 579
		Taajaan asutut kunnat	Laitila	100,0	0,0	0,0	121
			Lieto	97,4	0,0	2,6	190
			Loimaa	100,0	0,0	0,0	304
			Masku	96,0	0,0	4,0	75

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
			Naantali	99,5	0,3	0,3	393
			Paimio	99,4	0,0	0,6	174
			Parainen	98,0	1,4	0,7	148
			Uusikaupunki	100,0	0,0	0,0	269
			Kunnat	99,2	0,2	0,7	1 674
		Maaseutumaiset kunnat	Aura	100,0	0,0	0,0	59
			Kemiönsaari	97,5	0,0	2,5	81
			Koski Tl	95,2	4,8	0,0	21
			Kustavi	100,0	0,0	0,0	17
			Marttila	100,0	0,0	0,0	14
			Mynämäki	100,0	0,0	0,0	96
			Nousiainen	100,0	0,0	0,0	40
			Oripää	100,0	0,0	0,0	31
			Pyhäranta	75,0	0,0	25,0	8
			Pöytyä	100,0	0,0	0,0	83
			Rusko	93,1	6,9	0,0	29
			Sauvo	100,0	0,0	0,0	30
			Somero	100,0	0,0	0,0	145
			Taivassalo	100,0	0,0	0,0	9
			Tarvasjoki	92,9	0,0	7,1	14
			Vehmaa	100,0	0,0	0,0	42
			Kunnat	98,9	0,4	0,7	719
		Kuntaryhmät		94,3	2,2	3,5	9 972
	Satakunta	Kaupunkimaiset kunnat	Harjavalta	88,5	9,7	1,8	227
			Pori	98,7	0,9	0,3	2 136
			Rauma	97,4	0,0	2,6	891
			Kunnat	97,7	1,3	1,0	3 254
		Taajaan asutut kunnat	Eura	98,9	0,6	0,6	178
			Huittinen	99,6	0,0	0,4	228
			Kankaanpää	100,0	0,0	0,0	208
			Nakkila	98,3	1,7	0,0	120

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
			Ulvila	99,6	0,0	0,4	225
			Kunnat	99,4	0,3	0,3	959
		Maaseutumaiset kunnat	Eurajoki	100,0	0,0	0,0	84
			Honkajoki	100,0	0,0	0,0	23
			Jämijärvi	100,0	0,0	0,0	8
			Karvia	100,0	0,0	0,0	25
			Kokemäki	92,6	6,9	0,5	203
			Köyliö	100,0	0,0	0,0	31
			Lavia	100,0	0,0	0,0	39
			Luvia	100,0	0,0	0,0	44
			Merikarvia	100,0	0,0	0,0	56
			Pomarkku	88,6	8,6	2,9	35
			Siikainen	100,0	0,0	0,0	22
			Säkylä	98,9	0,0	1,1	87
			Kunnat	97,0	2,6	0,5	657
		Kuntaryhmät		97,9	1,3	0,8	4 870
Itä-Suomen	Etelä-Savo	Kaupunkimaiset kunnat	Mikkeli	94,1	2,4	3,5	1 565
AVI			Savonlinna	99,7	0,0	0,3	776
			Kunnat	95,9	1,6	2,4	2 341
		Taajaan asutut kunnat	Mäntyharju	100,0	0,0	0,0	137
			Pieksämäki	99,3	0,7	0,0	417
			Kunnat	99,5	0,5	0,0	554
		Maaseutumaiset kunnat	Enonkoski	100,0	0,0	0,0	20
			Heinävesi	100,0	0,0	0,0	127
			Hirvensalmi	92,6	0,0	7,4	68
			Joroinen	97,5	2,5	0,0	80
			Juva	100,0	0,0	0,0	95
			Kangasniemi	100,0	0,0	0,0	85
			Pertunmaa	100,0	0,0	0,0	17
			Puumala	100,0	0,0	0,0	26
			Rantasalmi	100,0	0,0	0,0	66

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
			Sulkava	100,0	0,0	0,0	47
			Kunnat	98,9	0,3	0,8	631
		Kuntaryhmät		97,0	1,2	1,8	3 526
Pohjois-Savo	Kaupunkimaiset kunnat	Iisalmi	99,8	0,0	0,2	543	
		Kuopio	77,5	15,0	7,5	2 602	
		Varkaus	91,9	4,4	3,8	825	
		Kunnat	83,6	10,7	5,7	3 970	
	Taajaan asutut kunnat	Siilinjärvi	99,2	0,3	0,5	365	
		Suonenjoki	98,2	1,8	0,0	163	
		Kunnat	98,9	0,8	0,4	528	
Maaseutumaiset kunnat		Juankoski	96,4	2,7	0,9	111	
		Kaavi	100,0	0,0	0,0	70	
		Keitele	100,0	0,0	0,0	51	
Kiuruvesi		100,0	0,0	0,0	151		
Lapinlahti		89,1	4,0	6,9	276		
Leppävirta		100,0	0,0	0,0	175		
Maaninka		95,6	0,0	4,4	45		
Pielavesi		100,0	0,0	0,0	97		
Rautalampi		100,0	0,0	0,0	92		
Rautavaara		100,0	0,0	0,0	27		
Sonkajärvi		100,0	0,0	0,0	80		
Tervo		100,0	0,0	0,0	19		
Tuusniemi		92,5	7,5	0,0	40		
Vesanto		100,0	0,0	0,0	30		
Vieremä		98,0	0,0	2,0	51		
		Kunnat	97,0	1,3	1,7	1 315	
		Kuntaryhmät		88,0	7,7	4,4	5 813
Pohjois-Karjala	Kaupunkimaiset kunnat	Joensuu	99,8	0,2	0,0	4 645	
		Kunnat	99,8	0,2	0,0	4 645	
		Taajaan asutut kunnat	Kontiolahti	99,7	0,3	0,0	332
		Lieksa	93,9	1,3	4,8	901	

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä		
			Nurmes	98,5	0,0	1,5	200		
			Outokumpu	99,6	0,4	0,0	271		
			Kunnat	96,5	0,8	2,7	1 704		
		Maaseutumaiset kunnat	Ilomantsi	98,3	0,8	0,8	121		
			Juuka	100,0	0,0	0,0	179		
			Kitee	100,0	0,0	0,0	250		
			Liperi	100,0	0,0	0,0	238		
			Polvijärvi	100,0	0,0	0,0	155		
			Rääkkylä	91,3	0,0	8,7	46		
			Tohmajärvi	100,0	0,0	0,0	96		
			Valtimo	97,4	2,6	0,0	38		
			Kunnat	99,4	0,2	0,4	1 123		
			Kuntaryhmät		99,0	0,3	0,7	7 472	
		Länsi- ja Sisä-Suomen AVI	Pirkanmaa	Kaupunkimaiset kunnat	Kangasala	89,4	0,3	10,3	379
					Lempäälä	97,2	1,4	1,4	356
Nokia	96,8				2,5	0,8	651		
Pirkkala	99,7				0,3	0,0	321		
Tampere	100,0				0,0	0,0	5 335		
Valkeakoski	99,4				0,6	0,0	332		
Ylöjärvi	91,3				7,5	1,2	520		
Kunnat	98,5				0,8	0,7	7 894		
Taajaan asutut kunnat	Akaa				97,9	1,1	1,1	563	
	Hämeenkyrö			100,0	0,0	0,0	165		
	Mänttä-Vilppula			100,0	0,0	0,0	327		
	Orivesi			100,0	0,0	0,0	165		
	Parkano			87,2	11,7	1,1	94		
	Sastamala			99,0	0,0	1,0	509		
	Kunnat			98,4	0,9	0,7	1 823		
	Maaseutumaiset kunnat			Ikaalinen	100,0	0,0	0,0	147	
	Juupajoki	97,8	2,2	0,0	45				
	Kihniö	100,0	0,0	0,0	50				

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
			Punkalaidun	100,0	0,0	0,0	66
			Pälkäne	90,8	0,0	9,2	119
			Ruovesi	100,0	0,0	0,0	61
			Urjala	98,5	1,1	0,4	273
			Vesilahti	100,0	0,0	0,0	39
			Virrat	100,0	0,0	0,0	195
			Kunnat	98,4	0,4	1,2	995
		Kuntaryhmät		98,5	0,8	0,7	10 712
	Keski-Suomi	Kaupunkimaiset kunnat	Jyväskylä	99,9	0,1	0,0	4 571
			Kunnat	99,9	0,1	0,0	4 571
		Taajaan asutut kunnat	Jämsä	100,0	0,0	0,0	506
			Keuruu	100,0	0,0	0,0	213
			Laukaa	99,6	0,4	0,0	262
			Muurame	95,8	0,8	3,3	120
			Äänekoski	99,4	0,2	0,5	640
			Kunnat	99,4	0,2	0,4	1 741
		Maaseutumaiset kunnat	Hankasalmi	100,0	0,0	0,0	105
			Joutsa	98,7	0,0	1,3	157
			Kannonkoski	100,0	0,0	0,0	13
			Karstula	100,0	0,0	0,0	67
			Kinnula	100,0	0,0	0,0	26
			Kivijärvi	100,0	0,0	0,0	31
			Konnevesi	100,0	0,0	0,0	45
			Kuhmoinen	100,0	0,0	0,0	27
			Kyyjärvi	100,0	0,0	0,0	19
			Luhanka	100,0	0,0	0,0	5
			Multia	100,0	0,0	0,0	43
			Petäjävesi	100,0	0,0	0,0	101
			Pihtipudas	100,0	0,0	0,0	95
			Saarijärvi	97,2	0,0	2,8	211
			Toivakka	100,0	0,0	0,0	25

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
			Uurainen	100,0	0,0	0,0	48
			Viitasaari	94,5	1,8	3,7	163
			Kunnat	98,6	0,3	1,2	1 181
	Etelä-Pohjanmaa	Kuntaryhmät		99,6	0,1	0,3	7 493
		Kaupunkimaiset kunnat	Seinäjoki	99,0	0,7	0,3	1 295
			Kunnat	99,0	0,7	0,3	1 295
			Taajaan asutut kunnat	Ilmajoki	100,0	0,0	125
			Kauhajoki	99,7	0,3	0,0	348
			Kauhava	100,0	0,0	0,0	299
			Kurikka	96,1	3,0	0,9	232
			Lapua	100,0	0,0	0,0	166
			Kunnat	99,1	0,7	0,2	1 170
		Maaseutumaiset kunnat	Alajärvi	96,1	1,9	1,9	206
			Alavus	99,2	0,0	0,8	261
			Evijärvi	100,0	0,0	0,0	28
			Isojoki	100,0	0,0	0,0	22
			Jalasjärvi	97,9	0,5	1,6	192
			Karjajoki	100,0	0,0	0,0	25
			Kuortane	100,0	0,0	0,0	29
			Lappajärvi	100,0	0,0	0,0	28
			Soini	100,0	0,0	0,0	36
			Teuva	100,0	0,0	0,0	123
			Vimpeli	89,5	7,9	2,6	38
			Ähtäri	95,8	4,2	0,0	96
			Kunnat	98,0	1,1	0,9	1 084
		Kuntaryhmät		98,7	0,8	0,5	3 549
	Pohjanmaa	Kaupunkimaiset kunnat	Kaskinen	87,5	0,0	12,5	16
			Pietarsaari	100,0	0,0	0,0	50
			Vaasa	98,1	1,8	0,1	1 684
			Kunnat	98,1	1,7	0,2	1 750
		Taajaan asutut kunnat	Laihia	96,4	0,7	2,9	138

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
			Mustasaari	100,0	0,0	0,0	51
			Kunnat	97,4	0,5	2,1	189
		Maaseutumaiset kunnat	Isokyrö	98,7	1,3	0,0	77
			Korsnäs	100,0	0,0	0,0	33
			Kristiinankaupunki	100,0	0,0	0,0	84
			Kruunupyy	100,0	0,0	0,0	37
			Luoto	100,0	0,0	0,0	30
			Maalahti	100,0	0,0	0,0	72
			Närpiö	100,0	0,0	0,0	68
			Pedersören kunta	99,8	0,0	0,2	428
			Uusikaarlepyy	100,0	0,0	0,0	53
			Vöyri	97,1	1,5	1,5	68
			Kunnat	99,6	0,2	0,2	950
		Kuntaryhmät		98,5	1,1	0,3	2 889
	Keski-Pohjanmaa	Kaupunkimaiset kunnat	Kokkola	97,0	2,4	0,6	669
			Kunnat	97,0	2,4	0,6	669
			Maaseutumaiset kunnat				
			Halsua	100,0	0,0	0,0	13
			Kannus	98,2	0,0	1,8	112
			Kaustinen	100,0	0,0	0,0	79
			Lestijärvi	100,0	0,0	0,0	17
			Perho	97,6	0,0	2,4	42
			Toholampi	100,0	0,0	0,0	38
			Veteli	100,0	0,0	0,0	32
			Kunnat	99,1	0,0	0,9	333
		Kuntaryhmät		97,7	1,6	0,7	1 002
Pohjois-Suomen AVI	Pohjois-Pohjanmaa	Kaupunkimaiset kunnat	Kempele	100,0	0,0	0,0	170
			Oulu	99,9	0,1	0,0	4 550
			Raahe	99,4	0,4	0,2	830
			Kunnat	99,8	0,1	0,1	5 550
		Taajaan asutut kunnat	Haapajärvi	98,0	0,7	1,3	152
			Ii	100,0	0,0	0,0	145

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
			Kalajoki	100,0	0,0	0,0	114
			Kuusamo	99,7	0,0	0,3	374
			Liminka	100,0	0,0	0,0	107
			Muhos	99,5	0,5	0,0	193
			Nivala	99,6	0,4	0,0	223
			Oulainen	100,0	0,0	0,0	108
			Ylivieska	100,0	0,0	0,0	396
			Kunnat	99,7	0,2	0,2	1 812
		Maaseutumaiset kunnat	Alavieska	100,0	0,0	0,0	25
			Haapavesi	97,3	2,7	0,0	150
			Hailuoto	100,0	0,0	0,0	10
			Kärsämäki	94,9	0,0	5,1	39
			Lumijoki	100,0	0,0	0,0	17
			Merijärvi	100,0	0,0	0,0	6
			Pudasjärvi	98,6	1,4	0,0	277
			Pyhäjoki	100,0	0,0	0,0	37
			Pyhäjärvi	100,0	0,0	0,0	82
			Pyhäntä	100,0	0,0	0,0	7
			Reisjärvi	94,4	0,0	5,6	18
			Sievi	100,0	0,0	0,0	98
			Siikajoki	98,5	1,5	0,0	66
			Siikalatva	100,0	0,0	0,0	62
			Taivalkoski	100,0	0,0	0,0	115
			Tyrnävä	100,0	0,0	0,0	68
			Utajärvi	100,0	0,0	0,0	37
			Kunnat	98,9	0,8	0,3	1 114
		Kuntaryhmät		99,7	0,2	0,1	8 476
	Kainuu	Kaupunkimaiset kunnat	Kajaani	92,2	0,3	7,5	1 904
			Kunnat	92,2	0,3	7,5	1 904
		Taajaan asutut kunnat	Kuhmo	95,2	0,4	4,4	273
			Suomussalmi	98,3	0,0	1,7	232

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
			Kunnat	96,6	0,2	3,2	505
		Maaseutumaiset kunnat	Hyrynsalmi	94,4	0,0	5,6	72
			Paltamo	93,3	0,0	6,7	120
			Puolanka	95,0	0,0	5,0	60
			Ristijärvi	97,0	0,0	3,0	33
			Sotkamo	97,2	0,0	2,8	250
			Vaala	90,5	3,6	6,0	84
			Kunnat	95,0	0,5	4,5	619
		Kuntaryhmät		93,5	0,3	6,2	3 028
Lapin AVI	Lappi	Kaupunkimaaiset kunnat	Kemi	99,6	0,1	0,2	805
			Rovaniemi	99,7	0,3	0,0	1 446
			Tornio	94,3	1,8	3,9	612
			Kunnat	98,5	0,6	0,9	2 863
		Taajaan asutut kunnat	Kemijärvi	94,0	0,0	6,0	217
			Keminmaa	100,0	0,0	0,0	38
			Kunnat	94,9	0,0	5,1	255
		Maaseutumaiset kunnat	Enontekiö	100,0	0,0	0,0	23
			Inari	97,9	1,4	0,7	142
			Kittilä	93,5	2,8	3,7	108
			Kolari	96,7	3,3	0,0	60
			Muonio	100,0	0,0	0,0	28
			Pelkosenniemi	100,0	0,0	0,0	25
			Pello	97,5	0,0	2,5	40
			Posio	95,0	2,5	2,5	80
			Ranua	99,0	1,0	0,0	99
			Salla	100,0	0,0	0,0	71
			Savukoski	100,0	0,0	0,0	16
			Simo	100,0	0,0	0,0	39
			Sodankylä	100,0	0,0	0,0	285
			Tervola	100,0	0,0	0,0	43
			Utsjoki	100,0	0,0	0,0	13

Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat lokakuussa 2014				0-7 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	8-9 päivänä käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Yli 9 päivää käsiteltyjen %- osuus käs. hak. yht.	Käsiteltyjen hakemusten määrä yhteensä
		Ylitornio		100,0	0,0	0,0	60
		Kunnat		98,4	0,9	0,7	1 132
		Kuntaryhmät		98,3	0,6	1,1	4 250

Toimeentulotuen määräaikojen seuranta (tiedonkeruulomake lokakuussa 2014)

Seurantajaksoon kuuluvat **1.10.–31.10.2014 aikaväliä** koskevat toimeentulotukihakemukset, joiden käsittelystä määritellään tarkemmin kysymyskohtaisesti. Kyselyyn pyydetään **vastaukset 1.12.2014 mennessä**.

HUOM! Tiedot pyydetään toimittamaan kuntakohtaisesti, kaikkia toimeentulotukimuotoja ja hakemusten päätöksentekijöitä koskien. (Ei kuntayhtymittäin, yhteistoiminta-alueittain, eikä esimerkiksi vain perustoimeentulotukea tai etuuskäsittelijöitä koskien). THL julkaisee kunnittaiset tilastotiedot myös omilla verkkosivuillaan.

Kysymykset kysymyslomakkeesta tai sen täyttämisestä voi osoittaa erikoissuunnittelija Ari Virtaselle (etunimi.sukunimi@thl.fi tai 029 524 7378) tai suunnittelija Sirkka Kiurulle (etunimi.sukunimi@thl.fi tai 029 524 7099).

Perustiedot

Kuntakoodi

Kunta

Vastaajan nimi

Vastaajan virka-asema

Sähköpostiosoite

Puhelinnumero

1. Toimeentulotukihakemusten lukumäärä seurantajakson aikana

Kysymyksessä 1a tarkastellaan kaikkien seurantajaksoa koskevien toimeentulotukihakemusten lukumäärää (mukaan lukien maahanmuuttajien toimeentulotukietuuksia koskevat hakemukset). Kysymyksessä 1b tarkastellaan seurantajaksoa koskevien ja kiireellisesti käsiteltyjen toimeentulotukihakemusten lukumäärää (toimeentulotukilain 14a § 1 mom).

Tiedonkeruu seurantajaksoa koskevista hakemuksista päättyy hakemuksista tehtäviin toimeentulotukipäätöksiin tai lisäselvityspyyntöihin. Käsittelyaikojen seurannassa tiedonkeruu määritellään loppuvaksi seurantajakson jälkeisen kuukauden 15. päivänä.

1.a. Hakemusten lukumäärä yhteensä

1.b. Kaikista hakemuksista niiden lukumäärä, mitkä käsiteltiin kiireellisinä

kiireellisten hakemusten lukumäärää ei pystytä luotettavasti selvittämään ☐

2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seurantajaksona

Hakemuksen käsittelyaika alkaa seuraavasta arkipäivästä, kun hakemus on kirjattu saapuneeksi. Käsittelyaika päättyy hakemuksen perusteella tehtyyn päätökseen tai lisäselvityspyyntöön. (toimeentulotukilain 14a § 1-4 mom.)

Ennalta jätetyt hakemukset: Jos hakemus on tullut 7 arkipäivää tai aiemmin ennen hakemuskuukauden alkua, ja hakemus on käsitelty viimeistään hakemuskuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, käsittelyajaksi laitetaan 2-7 arkipäivää (2b). Mikäli hakemus on käsitelty myöhemmin kuin hakemuskuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, käsittelyaika ylittyy, ja se kirjataan luokkaan 2c tai 2d ylityksestä riippuen.

Seurantajaksona jätetyt hakemukset, joiden käsittely on jakson lopulla kesken: Seurantajakson jälkeisen kuukauden 15. päivän jälkeen avoimeksi jääneet hakemukset kirjataan luokkaan 2.d.

2.a. Hakemusten lukumäärä, joista päätös on tehty samana tai seuraavana arkipäivänä (0–1 päivää)

2.b. Hakemusten lukumäärä, mistä päätös on tehty 2–7 arkipäivän kuluessa.

2.c. Hakemusten lukumäärä, mistä päätös on tehty 8–9 arkipäivän kuluessa

2.d. Hakemusten lukumäärä, mistä päätös on tehty 10 arkipäivän tai enemmän kuluessa tai käsittely on edelleen kesken.

3. Seurantajakson aikana tullessiin hakemuksiin lähetetyt lisäselvityspyynnot (toimeentulotukilain 14a § 4 mom.).

Lisäselvityspyyntö on tuen hakijalle lähetetty yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa.

3.a. Niiden lisäselvityspyyntöjen lukumäärä, mitkä on lähetetty lain mukaisessa seitsemän arkipäivän määräajassa

3.b. Niiden lisäselvityspyyntöjen lukumäärä, minkä lähettäminen on ylittänyt seitsemän arkipäivän lakisääteisen määräajan

4. Pääseekö toimeentulotukiasiakas keskustelemaan henkilökohtaisesti (puhelimitse tai järjestetyn tapaamisen avulla) sosiaalityöntekijän/sosiaaliohjaajan kanssa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun asiakas on tätä pyytänyt (vrt. toimeentulotukilain 14a § 5 mom.)?

- ☐ aina
- ☐ useinmiten
- ☐ joskus
- ☐ ei koskaan

5. Palaute, kommentit tai lisäselvitykset kysyttyihin kysymyksiin.

Laatuseloste

Toimeentulotuen käsittelyajat lokakuussa 2014

Tilastotietojen relevanssi

Toimeentulotuen käsittelyaikoja koskeva tilasto sisältää tiedot toimeentulotuen lakisääteisten käsittelyaikojen toteutumisesta maakunnittain ja aluehallintovirastoalueittain. Tiedot kerätään kahden kuukauden (huhtikuu, lokakuu) poikkileikkausaineistona. Kuntakohtaiset tiedot toimitetaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira) toimeentulotuen lakisääteisten määräaikojen toteutumisen valvontaa varten. Kuntakohtaiset tiedot julkaistaan ensi kerran lokakuun 2014 tiedonkeruun osalta, sillä tällöin tiedonkeruun saatekirjeeseen oli lisätty maininta, jolla selvitettiin vastaajalle raportoinnin kuntakohtaisuutta.

Toimeentulotuen käsittelyaika-tilaston tiedot kerätään kuntakohtaisina summatietoina.

Toimeentulotuki on yksi indikaattori osallisuuden lisääntymisen ja syrjäytymisen vähentämisen seurannassa. Käsittelyaika-tilaston tarkoituksena on seurata kansalaisille viimesijaisesti osoitetun oikeuden toimeentuloturvaan toteutumaa sen laissa määriteltyjen käsittelyaikojen puitteissa.

Käytetyt käsitteet ja määritelmät on eritelty tilastojulkistuksen liitteenä

Toimeentulotuen käsittelyaikatietojen tiedonkeruu perustuu lakiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksesta (668/2008) ja Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskukseen (Stakes) tilastotoimesta annettuun lakiin (409/2001) sekä lakiin toimeentulotuesta (1412/1997/ 14b §).

Tilastotutkimuksen menetelmäkuvaus

Tilaston perusjoukko muodostuu Suomen kaikista kunnista Ahvenanmaata lukuun ottamatta, so. Manner-Suomesta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) lähettää kaksi kertaa vuodessa (huhtikuussa ja lokakuussa) kuntien kirjaamoiden sähköpostiosoitteisiin tilastoaineiston keruuohjeet. Kunnat toimittavat vastauksensa kyselyyn sähköisen verkkopalvelun kautta. Vastaukset tulee palauttaa määräaikaan mennessä. Kunnille lähetetään kaksi muistutusta tiedonkeruun päättymisajankohdasta: toinen juuri ennen kuntakohtaisen tiedonkeruun päättymistä ja toinen viikkoa ennen tietojen palautusajan päättymistä. Niiden kuntien tietoja, jotka eivät vastaa määräaikaan mennessä, ei oteta mukaan tilastoihin.

Toimeentulotuen käsittelyaikoja koskeva tiedonkeruu aloitettiin keväällä 2014. Lokakuun 2014 tiedonkeruuseen tehtiin muutoksia, joiden perusteella myös maahanmuuttajille lain mukaan kuuluva toimeentulotuki otetaan käsittelyaika-tilastoinnissa mukaan (ks. [tiedonkeruulomake](#)). Tilasto sisältää kunnilta määräaikaan (seurantakuukautta seuraavan kuukauden loppuun) mennessä tulleet vastaukset.

Tietojen oikeellisuus ja tarkkuus

Tiedot ovat oikeita, jos tiedonantajat ovat antaneet ne oikein. Tietojen tarkkuutta arvioidaan sisäisesti vertaamalla eri kyselyn eri kysymysten vastauksia toisiinsa sekä tulevaisuudessa vertaamalla kysymysvastausten tuloksia ajallisesti keskenään. Koska vuosi 2014 on ensimmäinen tiedonkeruuvuosi, tietojen laatua tarkastellaan sisäisen vertailun sijaan erityisesti kysymyskohtaisesti (vrt. laatuselosteen viimeinen kappale). Ensimmäisen tiedonkeruun sisäisiä aineiston laatutarkastuksia ja kuntakommentteja

käytetään hyväksi seuraavan tiedonkeruun tietosisällön täsmentämisessä ja tätä liittyvässä ohjeistuksessa sekä lomakesuunnittelussa ja nettilomakkeeseen mahdollisesti sisällytettävissä pakollisissa tarkastuksissa.

Julkaistujen tietojen ajantasaisuus ja oikea-aikaisuus

Toimeentulotuen käsittelyajat -tilastojulkistus ilmestyy kaksi kertaa vuodessa, kesäkuussa ja joulukuussa – kuukauden viiveellä varsinaisen tiedonkeruun päätyttyä.

Tietojen saatavuus ja läpinäkyvyys / selkeys

Tieto toimeentulotuen käsittelyajat –tilastojulkistuksesta toimitetaan sähköpostilla kaikkien kuntien virallisiin sähköpostiosoitteisiin. Tilastojulkistus on saatavilla [THL:n verkkosivulla](#).

Tilastojen vertailukelpoisuus

Toimeentulotuen käsittelyajat –tilasto julkaistaan kesäkuussa 2014 ensimmäisen kerran. Aikaisemmin aiheesta ei ole kerätty tietoa, joten ajallinen vertailu ei ole mahdollista ensimmäisen julkaisun yhteydessä. Jatkossa raportoinnin osana tulevat olemaan myös aikasarjavertailut. Vuoden 2014 lokakuusta asti tiedot julkistetaan kuntakohtaisesti.

Selkeys ja eheys / yhtenäisyys

Tilastojulkistus sisältää koko maan kattavasti tiedot toimeentulotuen käsittelyaikojen toteutumisesta.

Vuoden 2014 tilaston erityiskysymykset

Vuonna 2014 Suomessa on 320 kuntaa. Kysely ei kata Ahvenanmaan valtionviraston alaisia kuntia (16 kuntaa). Kyselyyn vastasi huhtikuussa 2014 määräaikaan mennessä 296 kuntaa. Kyselyyn eivät vastanneet Hailuoto, Heinola, Juva, Jämsä, Kinnula, Kuhmoinen, Kustavi ja Viitasaari. Vastaamattomien kuntien tiedot on valvontaviranomaisten pyynnöstä jälkikäteen päivitetty tietokantaan. Näin saadaan täydennettyä tämän julkistuksen aluetilastot aikavertailuja varten. Lokakuussa 2014 kyselyyn vastasi jokainen kunta.

Koska kysely tehtiin huhtikuussa 2014 ensimmäisen kerran, tässä osassa tarkastellaan tarkemmin kyselyn laatuun liittyviä ongelmia ja niiden mahdollisia selityksiä. Tätä laatuselosteen osiota käytetään hyväksi seurantatiedonkeruuta edelleen kehitettäessä.

Sisäiset tarkastukset

Kyselyssä lokakuussa 40 kunnan osalta hakemusten lukumäärä (kysymys 1) ja hakemuksiin liittyvien päätösten lukumäärä (kysymys 2) eivät täsmänneet. Kuitenkin kaikissa kunnissa hakemusten lukumäärä oli vähintään päätösten lukumäärän suuruinen. Yhteensä 14 kunnassa hakemusten määrässä ja päätösten määrässä oli yli 5 prosentin ero.

Keskeinen syy eroavuuksiin liittyy kuntien mukaan tietojärjestelmien raportointivälineisiin. Yksi kuntien mainitsema syy tähän eroon on se, että kunnan käyttämä tietojärjestelmä ei kykene erottelemaan seurantakuukautena jätettyjä ja seurantakuukautta koskevia (vrt. tiedonkeruulomake) hakemuksia keskenään. Jos on seurattu seurantakuukauden aikana jätettyjä hakemuksia, osa niistä automaattisesti kohdistuu seuraavaan kuukauteen, joten päätösten määrä on aina pienempi kuin hakemusten määrä. Toinen syy on se, että on seurattu seurantakuukautena toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrää, jolloin toimeentulotukipäätösten määrä on myös kotitalouksien määrää vähäisempi, sillä tukea saaneiden kotitalouksien määrässä lasketaan mukaan myös raportointikuukautta koskevat mutta edellisenä kuukautena tehdyt ja raportointikuukautta koskevat takautuvasti tehdyt päätökset.

Kaikkiaan noin 20 kunnassa kiireellisten hakemusten määrä oli suurempi kuin 0-1 päivänä käsiteltyjen hakemusten määrä. Keskeisinä syinä mainittiin joko se, että kiireellisten tapausten määrää ei voitu luotettavasti eritellä, joten määrä perustui arviotietoon tai se, että kunnat olivat ilmoittaneet kaikki toimeentulotukitapauksensa kiireellisiksi, vaikka todellisuudessa olivat käsitelleet ne alle 7 arkipäivän ajassa.

Yleiset laatukysymykset

Huhtikuun kyselyn osalta THL:n kyselylomakkeen julkistamisajankohdan (1.4.) myöhäisyys ja tiedottaminen kunnille mainittiin useiden kuntien osalta syynä siihen, ettei kuntien tietojärjestelmiä ehditty muokata valmiiksi kaikkiin tiedonkeruujakson 1.4.–30.4. (-15.5.) vaatimuksiin soveltuviksi. Tätä tekijää ei enää mainittu lokakuun kyselyssä.

Kysymyskohtaiset palautteet tietojen tuottamisen laatuongelmista

Kysymys 1. Toimeentulotukihakemusten ja kiireellisten hakemusten määrät seurantajaksona

Eräiden kuntien tietojärjestelmässä ei saa eroteltua ennalta jätettyjä hakemuksia, joten (varsinkin hakemusten määrän ollessa suuri) on jouduttu tyytymään poimintaan, joka on rajattu seurantakuukautena jätettyihin päätöksiin tai seurantakuukautena toimeentulotukea saaneiden kotitalouksien määrään. Myös seurantakuukautta koskevien, mutta edellisenä kuukautena päätettyjen hakemusten poiminta on ongelmallista tietojärjestelmille. Vastaavasti poimintaongelmana on mainittu seurantakuukautena jätetyt mutta seuraavaa kuukautta (ei-seurantakuukautta) koskevat päätökset.

Varsinkin pienemmissä kunnissa suuri osa hakemuksista käsitellään samana päivänä siitä syystä, että asiakkaat tulevat aikavaraukselle hakemus mukanaan. Päätös tehdään pääsääntöisesti asiakkaan läsnä ollessa. Toisaalta suurimmissa kunnissa, joissa päätöksiä tehdään paljon, käytössä on toimeentulotuen sähköisen hakemisen järjestelmä, joka siirtää suoraan tilastointiosioon asiakkaan itse täyttämät päivämäärätiedot.

Useat kunnat korostavat, että kiireellisten hakemusten määrät ovat arvioita, lukumäärää ei pystytä luotettavasti selvittämään asiakastietojärjestelmästä. Kaikkiaan arviotietoja asiasta antavia kuntia oli lokakuussa 75 kaikista 304 kunnasta, kun huhtikuussa määrä oli 95 kuntaa.

Kysymys 2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat seuranatajaksona

Järjestelmien eroavuuksien vuoksi, joissain kunnissa tiedot on annettu lokakuulla jätetyistä hakemuksista, koska lokakuulle kohdistuvia hakemuksia ei ole saatu eritellyksi tai ohjelmasta ei saa tilastoa hakemuksista, joista on tehty päätös samana tai seuraavana päivänä (0–1 pv) tai käsittelyajossa on seurantalomakkeesta eroava erottelu (0–7 pv, 8–20 pv, 21–31 pv. >31 pv), jolloin tilastoluokittelun mukaisen joutuu käsin etsimään päätökset lukemalla. Kunnat esittivätkin, että eikö ensimmäiseksi luokaksi riittäisi 0–7 päivää.

Kohta 2b sisältää myös ns. pitkiä päätöksiä, jotka on tehty etukäteen heinä-syyskuun aikana. Toimeentulotukea on haettu elo- tai syyskuulle, mutta sitä on myönnetty samalla myös lokakuulle. Vastaajan mukaan oikeampi kohta näille olisi 2a.

Kohdassa 2c yksi toistuva selitys on se, että sosiaalityöntekijä on pyytänyt lisäselvitystä, mutta ei ole kirjannut sitä lisäselvityspyynnö-kohtaan ohjelmassa, joten kyseessä on kirjaamisvirhe.

Kohdassa 2d yli 10 päivän käsittelyajan hakemukset ovat saattaneet olla käsittelyssä sosiaaliohjaajalla, ja asiassa on jouduttu odottamaan (yhteistyössä asiakkaan kanssa) ratkaisua tai tietoa Kelalta ja eläkeyhtiöltä

asian etenemisestä. Kysymyksessä siis asiakkaan kanssa yhteistyössä valmistelussa olleet haasteelliset asiat, joiden perusteellinen selvittelyprosessi on venyttänyt päätöksen yli lakimääräisen määräajan.

Kysymys 2d. Myöhästyneet hakemukset ovat pääasiassa täydentävän toimeentulotuen hakemuksia, joissa päätökseen on tarvittu sosiaalityöntekijän harkintaa. Hakijoille on tehty lakisääteisessä ajassa perustoimeentulotuen päätös. Tämän jälkeen etuuskäsittelijä on toimittanut täydentävän toimeentulotuen osuuden sosiaalityön päätettäväksi. Täydentävä osuus ei ole ollut kiireellistä ja suurimmassa osassa on vaatinut lisäselvitystä asiakkaalta, mutta hakemukseen ei ole kirjattu keskeytystä ja siitä syystä käsittelyaika oli ylittynyt. Lisäksi useat kunnat korostivat, että asiakkaille lähetettyjä pyyntöjä täydentää hakemusta ei ole saatu seuranta-aikana / lisäselvityspyynnön saapumisesta on kulunut seuranta-ajan päättyessä alle 7 arkipäivää". Kysymys pitäisi jakaa, siten että 'käsittely kesken lakisääteisen määräajan puitteissa' muodostaisi oman luokan.

Monet kunnan korostivat, että myöhästyminen seurannassa saattaa johtua kirjausvirheestä: Sähköisen hakemuksen tehnyt ei voi jälkikäteen lisätä tuohon hakemukseensa liitteitä, vaan joutuu tekemään uuden hakemuksen, jonka liitteet huomioidaan ensimmäisen hakemuksen päätöksessä, jolloin toinen hakemus saattaa jäädä roikkumaan järjestelmään ja aiheuttaa käsittelyaikojen ylityksiä. Lisäksi on mahdollista, että käsittelijä on tehnyt asiakkaalle samasta hakemuksesta virheellisesti kaksi vireillepanoa, joista toinen jäänyt poistamatta/liittämättä päätökseen ja se on kuluttanut edelleen käsittelypäiviä, tai päätöksen kirjaaminen/tallentaminen järjestelmään on myöhästynyt.

Myöhästymisen syiksi mainitaan lisäksi toimeentulotuen päätösprosessiin liittyvät yksittäisiä tekijöitä: päätös on siirretty asiakkaan ja sosiaalityöntekijän neuvotteluihin, päätöksenteko odottaa perukirjaa, asiakas on järjestänyt itse vuokravakuusasiansa, joten asia saattaa olla rauennut jne.

Kysymys 3. Seurantajakson aikana toimeentulotukihakemuksiin pyydetty lisäselvitykset

Useat kunnat korostavat, ettei atk-järjestelmästä/asiakastietojärjestelmästä saa kysymykseen tosiasiapohjaista tilastotietoa, joten vastaus perustuu sosiaalityöntekijän arvioon tai vastauksia ei voida selvittää. Eräissä tapauksissa järjestelmätoimittaja totesi tietojärjestelmävirheen, jonka perusteella käsittelyajan laskenta ei keskeydy, vaikka järjestelmään merkitään asianmukaisesti tieto siitä, että hakemuksen johdosta on määräaikana lähetetty yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi eli lisäselvityspyyntö.

Eräät kunnat korostivat, että koska lisäselvityspyyntöjen määrä on arvioitu, todellista tietoa ei saa kuin kaikki päätökset lukemalla, mikä on kohtuuton tehtävä siihen liittyvään hyötyyn nähden. Manuaalisissa tarkastuksissa on mm. todettu, että jossain tapauksessa asiakkaalla ollut useita hakemuksia samalle ajalle, ja lisäselvitys ja päätös on tehty toisen hakemuksen kautta, joten toisen tietokannasta näkyvä myöhästyminen ei ole ollut todellista. Kuitenkin lisäselvityspyynnot pyritään lähettämään lain mukaisessa määräajassa.

Kysymys 4. Toimeentulotukiasiakkaan henkilökohtaiseen keskusteluun pääsyn mahdollisuus

Pienissä kunnissa asiakkaat usein tuovat hakemukset henkilökohtaisesti ja keskustelevat etuuskäsittelijän kanssa asioistaan. Joillekin tämä riittää, osa haluaa itse vielä varata tai heille arvioidaan tarpeelliseksi varata aika sosiaaliohjaajan tapaamiselle. Suurissa kaupungeissa henkilökohtaiseen ohjaukseen pääsyä on pyritty helpottamaan järjestämällä sosiaaliohjaajan henkilökohtainen toimeentulotuen neuvonta ja ohjaus arkipäivisin virka-aikana. Tämä vapauttaa sosiaalityön puhelinaikoja asiakkaiden muiden asioiden hoitamiseen.

Jos asiakkaalla on pyyntö aikavaraukselle hakemuksen yhteydessä niin monesti riittää kun etuuskäsittelijä soittaa ja kyselee millaiselle asialle aikavaraus halutaan tai pyytää puhelimitse lisätietoja hakemukseen/kertoo päätöksen sisällöstä. Sosiaalityöntekijä on voinut myös arvioida etuuskäsittelijän kertoman perusteella sosiaalityön tai toimeentulotuen lisätarvetta ja antaa ohjeistuksen etuuskäsittelijälle. Tässä kohtaa moni asiakas kertoo, ettei aikavaraukselle olekaan tarvetta. Aikavarausten tarve voi olla oikeasti myöhemmin, niin asiakkaan kuin työntekijän mielestä, jolloin siitä saatava hyöty on parempi.

Kohdassa 4 monet kunnat vastaavat "useimmiten", koska esimerkiksi lomien aikana ne joutuvat tekemään päätöksiä pienemmällä henkilöstömäärällä, eikä asiakastapaaminen aina tällöin ole mahdollista. Normaaliaikana nämä kuitenkin järjestyvät likipitään aina.